



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01130.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de junio de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tras la propuesta comercial de [REDACTED] Fibra+Fijo+Móvil, 53,50€ (12 meses), el departamento de verificación dice que esa oferta no existe. Recibida una contraoferta de [REDACTED] de 44,30€ por el mismo paquete y durante el mismo tiempo aceptamos. Gracias a [REDACTED] perdió las dos ofertas, posiblemente por haber partido el paquete y quedar atrapada hasta la fecha la línea móvil [REDACTED] intentando portarla [REDACTED] es continuamente denegada por [REDACTED]. Nunca dio su consentimiento a [REDACTED] ni por escrito ni telefónicamente. Solicita que la línea atrapada desde octubre sea liberada y un certificado de no tener a día de hoy ninguna deuda con [REDACTED]

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamada presentó escrito de fecha 31 de mayo de 2018 en el que alega que los Servicios contratados por la Reclamante han sido desactivados definitivamente tras la solicitud de portabilidad saliente solicitada. Tras los ajustes realizados por importe de 35,45€ y 126,3€ (impuestos indirectos incluidos), correspondientes a las facturas de octubre, noviembre y diciembre de 2017, han sido cancelada la cantidad pendiente de pago generada en la cuenta cliente [REDACTED]. En relación a la línea que nos indican [REDACTED], no ha estado activada en [REDACTED] en ningún momento, por lo que no ha sido facturado ningún importe.

La parte reclamante presenta escrito de fecha 21 de junio de 2018 reiterándose en su reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante por lo que queda cancelada la cantidad pendiente

Comunidad de Madrid

de pago, que no debe ser abonada por la parte reclamante. En su caso, la empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

En cuanto a que la línea [REDACTED] sea liberada, informar al reclamado que todo proceso de portabilidad conlleva necesariamente la participación de dos operadoras, la donante y la receptora, siendo ambas co-responsables del procedimiento y, desconociéndose en el presente caso qué ha sucedido. Careciendo este Órgano Arbitral de competencia y medios para conocer en materia de portabilidades, procede **no entrar a conocer** al respecto y dejar expedita la vía judicial, así como la vía para que el reclamante acuda a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, organismo competente en la materia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.